

CKK 2019

Trainings / Seminare / Übungen

MEDIENTRAINING	3
1. Überfallstatement-Training	3
2. Medientraining für Pressesprecher	5
3. Krisenkommunikationstraining für Führungskräfte	7
4. Statementtraining (Basistraining)	9
5. Statementtraining (Aufbautraining)	11
6. Interview- und Medientraining (Basistraining)	12
7. Interview- und Medientraining (Aufbautraining)	14
8. Praxisseminar Krisenprävention und Krisenkommunikation	15
9. Praxisseminar Wirkungsvolle Kommunikation und Umgang mit Medien	17
10. Krisen-PR-Workshop	19
SYSTEMSCHULUNGEN	20
11. Krisenhotline-Training	20
12. Krisenmanagement-Workshop	22
13. Workshop Führen im Ereignisfall	23
ÜBUNGEN	24
14. Desktop-Übung Krisenmanagement	24
15. Krisenmanagement-Großübung	25

Medientraining

Die CKK-Medientrainings richten sich speziell an Führungskräfte und Kommunikationsprofis in Unternehmen und Organisationen. Die theoretische Einführung in die Welt der Medien bereitet die Teilnehmer auf den öffentlichen Auftritt in den Medien vor, der vor allem in der Krise hohe Anforderungen stellt. Für unsere Medientrainings steht neben dem Kameramann optional ein mobiles TV-Studio zur Verfügung.

1. Überfallstatement-Training

Richtig reagieren bei Kontakt mit der Presse

Am Einsatzort oder vor dem Werktor warten bereits die Reporter mit Kameras und Mikrofonen, überfallen die Mitarbeiter mit Fragen, Spekulationen und Vorwürfen. In diesen ersten Minuten des Ereignisses werden oft entscheidende Fehler vor laufender Kamera gemacht, die später kaum noch zu korrigieren sind.

Wer sich vor der Kamera – und damit vor der breiten Öffentlichkeit – gut behaupten will, sollte auf solche Überfall-Situationen vorbereitet sein. Aussagen und Körpersprache müssen stimmen, damit der Auftritt vor Kamera und Mikrofon glaubwürdig und positiv im Sinne des Unternehmens ausfällt.

Das praxisorientierte CKK Training „Überfallstatement“ bereitet auf den überraschenden unvermeidbaren Kontakt mit der Presse vor und gibt den Teilnehmer/innen ein hohes Maß an Sicherheit, dieses Zusammentreffen gut zu bestehen.

Trainingsinhalte

- Ø Kurzvortrag: Vertraut machen mit den „Spielregeln“ des Mediengeschäfts
- Ø Techniken und Verhaltensregeln für das Zusammentreffen mit Reportern mit Kamera und Mikrofon (das heißt: vor dem Zuschauer)
- Ø Aufzeichnung von realen Auftritten vor der Kamera
- Ø Analyse der Aufzeichnungen mit den Teilnehmern

Leistungen der CKK

- Ø Vorbereitung des Trainings mit unternehmensspezifischem Szenario
- Ø 1 Trainer / 1 Kameramann mit Ausrüstung
- Ø Aufzeichnung der Medienauftritte
- Ø Teilnehmerunterlagen, Teilnahmezertifikat, persönliche Videoaufzeichnungen

Dauer: Ca. 4 Stunden

Gruppengröße: max. 5 Teilnehmer (Jeder Teilnehmer absolviert mindestens zwei Auftritte vor Kamera und Mikrofon)

Teilnehmer: Mitarbeiter, die im Ereignisfall von Medienvertretern befragt werden, insbesondere Personen, die direkt mit der Bearbeitung eines Ereignisses beauftragt und als Vertreter des Unternehmens kenntlich sind (z. B. Meister im Bereitschaftsdienst).

2. *Medientraining für Pressesprecher*

Der Auftritt vor Kamera und Mikrofon entfaltet seine Wirkung im Radio und Fernsehen, aber auch in den weltweit präsenten Internet-Medien. Er erreicht und beeinflusst eine breite Öffentlichkeit, aber auch die Menschen im eigenen Unternehmen. Der Pressesprecher vermittelt Fakten, Sichtweise, Ziele und Botschaften des Unternehmens oder der Organisation.

In Krisenzeiten soll er zudem Spekulationen und falschen Aussagen entgegenreten und die Reputation des Unternehmens oder der Organisation schützen. Pressesprecher müssen in Statements und Interviews souverän und glaubwürdig auftreten und dabei das Wesentliche mediengerecht und allgemein verständlich auf den Punkt bringen.

Das CKK-Medientraining bereitet die Teilnehmer in Theorie und Praxis intensiv und realitätsnah mit dem Einsatz eines mobilen TV-Studios auf die Herausforderungen ihrer Sprecherrolle vor.

Trainingsinhalte

- Ø „Spielregeln“ des Mediengeschäfts
 - Intentionen der Medien
 - Arbeitsweise der Medienvertreter
- Ø Botschaften platzieren
- Ø Taktische und mentale Vorbereitung des Auftritts vor der Kamera
- Ø Erarbeitung der Inhalte für ein Interview
- Ø Das Wording - Fakten, Argumente, Botschaften
- Ø Modularer Aufbau
- Ø Techniken und Verhaltensregeln für den Auftritt vor der Kamera
 - Vorbereitung (Checkliste)
 - Inhaltliche Umsetzung
 - Sprachliche Umsetzung
 - Körpersprache
 - Setting
- Ø Aufzeichnung der Arbeit vor der Kamera mit individueller Analyse der Aufzeichnungen (Jeder Teilnehmer absolviert mindestens zwei Auftritte vor Kamera und Mikrofon)

Themenstellung nach Bedarf:

- Ø das Statement
- Ø das Live-Interview

- Ø der gebaute Beitrag
- Ø das Überfall-Interview
- Ø die Talkrunde
- Ø die Pressekonferenz
- Ø das Radiointerview

Leistungen der CKK

- Ø Vorbereitung des Trainings mit unternehmensspezifischem Szenario
- Ø 1 Trainer / 1 Kameramann / 1 Techniker / Mobiles TV-Studio
- Ø Theorie- und Praxisanteile
- Ø Aufzeichnung und Auswertung der Medienauftritte
- Ø Teilnehmerunterlagen / Teilnahmezertifikat / Datenträger der persönlichen Aufzeichnung

Dauer: 1 Tag

Gruppengröße: Max. 5 Teilnehmer

Teilnehmer: Pressesprecher

3. *Krisenkommunikationstraining für Führungskräfte*

Der souveräne Auftritt vor Kamera und Mikrofon kann in Krisenzeiten die Existenz des Unternehmens sichern. Deshalb lernen Führungskräfte, was ein gutes Interview ausmacht, Kernaussagen überzeugend zu formulieren und dabei dem enormen Druck, der in Extremsituationen aufkommt, standzuhalten.

Das Krisenkommunikationstraining bereitet die Teilnehmer darauf vor, wie sie ihre Botschaften auch in Stresssituationen in der Öffentlichkeit wirksam platzieren. Sie trainieren in intensiven Praxisrunden, souverän und überzeugend aufzutreten, ihre eigenen Stärken einzusetzen, unangenehme Fragen zu parieren und ihre Position auch bei kritischen Fragestellungen nachdrücklich zu vertreten.

Trainingsinhalte

- Ø Aspekte, Verlauf und Dynamik von Krisen und Katastrophen
- Ø Interne und externe Kommunikation in der Krise
- Ø Die Medien in Krisensituationen
- Ø Statements und Interviews in Krisen
- Ø Übungen vor Kamera und Mikrofon nach Bedarf:
 - Ø das perfekte Statement
 - Ø das Live-Interview
 - Ø der „gebaute“ Beitrag
 - Ø das Telefoninterview
 - Ø das Radiointerview
 - Ø der Auftritt vor Publikum

Jedes Krisenkommunikationstraining wird auf die konkreten Bedürfnisse der Teilnehmer abgestimmt. Geübt wird mit einem professionellen Kamerateam in einem mobilen Fernsehstudio. Mit einem realistischen Szenario aus dem beruflichen Umfeld der Teilnehmer.

Leistungen der CKK

- Ø Vorbereitung des Trainings mit unternehmensspezifischem Szenario
- Ø 1 Trainer / 1 Kameramann / 1 Techniker / Mobiles TV-Studio
- Ø Theorie- und Praxisanteile
- Ø Aufzeichnung und Auswertung der Medienauftritte
- Ø Teilnehmerunterlagen / Teilnahmezertifikat / Datenträger der persönlichen Aufzeichnung

Dauer: 1 Tag

Gruppengröße: Max. 5 Teilnehmer

Teilnehmer: Führungskräfte

4. *Statementtraining (Basistraining)*

Gutes Krisenmanagement zeichnet sich unter anderem dadurch aus, dass das Unternehmen frühzeitig alle sich bietenden Kommunikationsplattformen besetzt, um seine Sicht der Dinge in der Öffentlichkeit zu platzieren. Wichtiges Kommunikationsmittel hierfür ist das Statement vor Kamera und Mikrofon.

Nicht nur die Aussagen, sondern auch Körpersprache, Kleidung und Hintergrund müssen stimmen, damit der Auftritt vor Kamera und Mikrofon glaubwürdig und positiv im Sinne des Unternehmens ausfällt.

Das Statementtraining vermittelt Techniken und Arbeitsweisen, ein Statement vorzubereiten, es zu halten, Fragen abzublocken und es mediengerecht zu beenden.

Trainingsinhalte

- Ø Vertraut machen mit den „Spielregeln“ des Mediengeschäfts
 - Ø Intentionen der Medien
 - Ø Arbeitsweise der Medienvertreter
 - Ø Aufbereitungsmöglichkeiten des aufgezeichneten Materials
 - Ø Bedeutung des Statements im Kommunikationsplan des eigenen Unternehmens
- Ø Erarbeitung des Statements
 - Ø Taktische und mentale Vorbereitung des Auftritts vor der Kamera
 - Ø Techniken und Verhaltensregeln für den Auftritt
- Ø Aufzeichnung von Auftritten vor der Kamera mit individueller Analyse der Aufzeichnungen

Leistungen der CKK

- Ø Vorbereitung des Trainings mit unternehmensspezifischem Szenario
- Ø 1 Trainer / 1 Kameramann mit Ausrüstung
- Ø Theorie- und Praxisanteile
- Ø Aufzeichnung und Auswertung der Medienauftritte
- Ø Teilnehmerunterlagen / Teilnahmezertifikat / Datenträger der persönlichen Aufzeichnung
- Ø **Optional: Mobiles TV-Studio**

Dauer: 1 Tag

Gruppengröße: Max. 5 Personen

Teilnehmer: Personen, die als Sprecher eingesetzt werden

5. *Statementtraining (Aufbautraining)*

Gutes Krisenmanagement zeichnet sich unter anderem dadurch aus, dass das Unternehmen frühzeitig alle sich bietenden Kommunikationsplattformen besetzt, um seine Sicht der Dinge in der Öffentlichkeit zu platzieren. Wichtiges Kommunikationsmittel hierfür ist das Statement vor Kamera und Mikrofon.

Nicht nur die Aussagen, sondern auch Körpersprache, Kleidung und Hintergrund müssen stimmen, damit der Auftritt vor Kamera und Mikrofon glaubwürdig und positiv im Sinne des Unternehmens ausfällt.

Das Statementtraining vertieft Techniken und Arbeitsweisen, ein Statement vorzubereiten, es zu halten, Fragen abzublocken und es mediengerecht zu beenden.

Trainingsinhalte

- Ø „Spielregeln“ des Mediengeschäfts
 - Ø Intentionen der Medien
 - Ø Arbeitsweise der Medienvertreter
 - Ø Journalistische Aufbereitung des aufgezeichneten Materials
- Ø Erarbeitung des Statements
 - Ø Taktische und mentale Vorbereitung des Auftritts vor der Kamera
 - Ø Techniken und Verhaltensregeln für den Auftritt
- Ø Aufzeichnung von Auftritten vor der Kamera mit individueller Analyse der Aufzeichnungen (Jeder Teilnehmer absolviert mindestens zwei Auftritte vor Kamera und Mikrofon)

Leistungen der CKK

- Ø Vorbereitung des Trainings mit unternehmensspezifischem Szenario
- Ø 1 Trainer / 1 Kameramann mit Ausrüstung
- Ø Theorie- und Praxisanteile
- Ø Aufzeichnung und Auswertung der Medienauftritte
- Ø Teilnehmerunterlagen / Teilnahmezertifikat / Datenträger der persönlichen Aufzeichnung
- Ø **Optional: Mobiles TV-Studio**

Dauer: Ca. 4 Stunden

Gruppengröße: Max. 4 Personen

Teilnehmer: Personen, die als Sprecher eingesetzt werden

6. Interview- und Medientraining (Basistraining)

Der Auftritt in den elektronischen Medien Radio, Fernsehen und Internet hat, wegen seiner hohen Wirkung auf die Bevölkerung und auf die eigene Zielgruppe, eine meinungsbildende Funktion. Er stellt eine Möglichkeit dar, den eigenen Standpunkt, die Ziele und Botschaften im Interesse des Unternehmens oder der Organisation deutlich zu machen und in Krisenzeiten Gerüchten und Vertrauensverlusten entgegenzutreten.

Das Medientraining vermittelt Techniken und Arbeitsweisen, sich gezielt auf ein Interview vorzubereiten und die Durchführung mediengerecht und erfolgreich zu gestalten.

Trainingsinhalte

- Ø Vertraut machen mit den „Spielregeln“ des Mediengeschäfts
 - Ø Intentionen der Medien
 - Ø Arbeitsweise der Medienvertreter
 - Ø Journalistische Aufbereitung des aufgezeichneten Materials
 - Ø Taktische und mentale Vorbereitung des Auftritts vor der Kamera
 - Ø Erarbeitung der Inhalte für ein Interview
 - Ø Das Wording - Fakten, Argumente, Botschaften
- Ø Modularer Aufbau
- Ø Techniken und Verhaltensregeln für den Auftritt vor der Kamera
 - Ø Vorbereitung (Checkliste)
 - Ø Inhaltliche Umsetzung
 - Ø Sprachliche Umsetzung
 - Ø Körpersprache
 - Ø Setting
- Ø Aufzeichnung der Arbeit vor der Kamera mit individueller Analyse der Aufzeichnungen

Leistungen der CKK

- Ø Vorbereitung des Trainings mit unternehmensspezifischem Szenario
- Ø 1 Trainer / 1 Kameramann mit Ausrüstung
- Ø Theorie- und Praxisanteile
- Ø Aufzeichnung und Auswertung der Medienauftritte
- Ø Teilnehmerunterlagen / Teilnahmezertifikat / Datenträger der persönlichen Aufzeichnung
- Ø **Optional: Mobiles TV-Studio**

Dauer: 1 Tag

Gruppengröße: Max. 5 Teilnehmer

Teilnehmer: Personen, die als Sprecher eingesetzt werden

7. *Interview- und Medientraining (Aufbautraining)*

Das Medientraining vertieft Techniken und Arbeitsweisen, sich gezielt auf ein Interview vorzubereiten und die Durchführung mediengerecht und erfolgreich zu gestalten.

Trainingsinhalte

- Ø „Spielregeln“ des Mediengeschäfts
 - Ø Intentionen der Medien
 - Ø Arbeitsweise der Medienvertreter
 - Ø Journalistische Aufbereitung des aufgezeichneten Materials
- Ø Taktische und mentale Vorbereitung des Auftritts vor der Kamera
 - Ø Erarbeitung der Inhalte für ein Interview
 - Ø Das Wording - Fakten, Argumente, Botschaften
 - Ø Vorbereitung (Checkliste)
- Ø Aufzeichnung der Arbeit vor der Kamera mit individueller Analyse der Aufzeichnungen (Jeder Teilnehmer absolviert mindestens zwei Auftritte vor Kamera und Mikrofon)

Leistungen der CKK

- Ø Vorbereitung des Trainings mit unternehmensspezifischem Szenario
- Ø 1 Trainer / 1 Kameramann mit Ausrüstung
- Ø Theorie- und Praxisanteile
- Ø Aufzeichnung und Auswertung der Medienauftritte
- Ø Teilnehmerunterlagen / Teilnahmezertifikat / Datenträger der persönlichen Aufzeichnung
- Ø **Optional: Mobiles TV-Studio**

Dauer: Ca. 4 Stunden

Gruppengröße: 2 Teilnehmer

Teilnehmer: Personen, die als Sprecher eingesetzt werden

8. *Praxisseminar Krisenprävention und Krisenkommunikation*

Die wesentlichste Komponente des Krisenmanagements ist die systematische Vorbereitung auf mögliche Ereignisse. Bausteine der Krisenprävention sind beispielsweise eine sorgfältige Risikoanalyse, ein gut geschulter Krisenstab, ein Krisenmanual, detaillierte Kommunikationskonzepte sowie Einsatzübungen und Medientrainings.

In diesem Praxisseminar wird der Aufbau eines effizienten Krisenmanagementsystems mit aufeinander abgestimmten Modulen vorgestellt. Außerdem trainieren die Teilnehmer den Auftritt vor Kamera und Mikrofon.

Seminarinhalte

Modul 1: Administrative Maßnahmen zur Krisenprävention

- Ø Aspekte, Verlauf und Dynamik von Krisen und Katastrophen
- Ø Organisationsstrukturen zur Krisenbewältigung
- Ø Maßnahmen zur Krisenprävention
- Ø Die Erstellung einer Risikoanalyse
- Ø Der Umgang mit Risiko- und Potenzialthemen – das Issues-Management
- Ø Aufstellung eines Krisenstabes
- Ø Funktionen und Abläufe eines Krisenstabes
- Ø Aufbau eines Krisenmanuals
- Ø Einrichtung von Räumlichkeiten
- Ø Vorhalten von Technik für den Krisenraum
- Ø Durchführung von Plan- und Krisenstabsübungen

Modul 2: Erstellung eines Krisenkommunikationskonzeptes

- Ø Erstellung eines Krisenkommunikationsplans
- Ø Risikokommunikation als Teil der Krisenkommunikation
- Ø Interne und externe Kommunikation in der Krise
- Ø Die Medien in Krisensituationen
- Ø Verantwortlichkeiten für interne und externe Kommunikation
- Ø Festlegung eines Sprechers zu den Medien
- Ø Erarbeitung von Botschaften
- Ø Vorbereitung einer Internet-Darksite
- Ø Medien-Monitoring
- Ø Social-Media-Planung

- Ø Erarbeitung eines Frühwarnsystems

Modul 3: Medientraining als Krisenkommunikationstraining

- Ø Die Medien in Krisensituationen
- Ø Der Umgang mit den Medien
- Ø Die Fallen der Journalisten
- Ø Arbeiten mit Botschaften
- Ø Der überzeugende Auftritt in den Medien
- Ø Übungen vor Kamera und Mikrofon je nach Bedarf:
 - Ø das perfekte Statement
 - Ø das Live-Interview
 - Ø der „gebaute“ Beitrag
 - Ø das Telefoninterview
 - Ø das Radiointerview
 - Ø der Auftritt vor Publikum

Leistungen der CKK

- Ø Vorbereitung des Praxisseminars mit unternehmensspezifischem Szenario
- Ø 1 Trainer / 1 Kameramann mit Ausrüstung
- Ø Einführungsvortrag
- Ø Aufzeichnung der Medienauftritte
- Ø Teilnehmerunterlagen / Teilnahmezertifikat
- Ø **Optional: Mobiles TV-Studio**

Dauer: 2 Tage

Gruppengröße: Max. 8 Teilnehmer

Teilnehmer: Personen, die Krisenmanagement betreiben und dabei auch als Sprecher eingesetzt werden

9. *Praxisseminar Wirkungsvolle Kommunikation und Umgang mit Medien*

Die Grundsätze erfolgreicher Kommunikation gelten überall – im direkten Gespräch, im Vortrag und auch im Umgang mit den Medien. Wer die „Spielregeln“ kennt, kann die Wirkung steuern.

Ein erfolgreicher Auftritt im Radio und Fernsehen, aber auch in den weltweit präsenten Internet-Medien, stellt hohe Anforderungen an die Vertreter von Unternehmen und Organisationen. Deshalb umfasst dieses Top-Seminar nicht nur herausfordernde Auftritte im Scheinwerferlicht eines professionellen mobilen TV-Studios, sondern macht den Teilnehmer vertraut mit theoretischen Grundlagen und dem speziellen Know-how, das Voraussetzung ist für den Kommunikationserfolg – vor allem auch in kritischen Situationen, die in Krisenzeiten bewältigt werden müssen.

Seminarinhalte

- Ø Kommunikationsgrundlagen
 - Ø Selbst- und Fremdwahrnehmung
 - Ø Die Gesprächsvorbereitung
 - Ø Techniken und Strategien für erfolgreiche Gespräche
 - Ø Gesprächsstruktur und Gesprächssteuerung
 - Ø Ich-, Sie-, Wir-Botschaften mit verschiedenen Wirkungen
 - Ø Wünsche und Ziele des Gesprächspartners erkennen
 - Ø Von der Konfrontation zur Kooperation
 - Ø Das eigene Verhalten steuern
 - Ø Was tun, wenn's schwierig wird?
 - Ø Souveräner und gelassener bleiben bei Missverständnissen und Widerständen
- Ø Wie ticken die Medien?
 - Ø Fernsehen und Radio als Bestandteil der Unterhaltungsindustrie
 - Ø Arbeiten mit Botschaften
 - Ø Vorbereitung auf ein Interview
 - Ø Die Fallstricke der Journalisten
 - Ø Worauf muss ich im Umgang mit den Medien achten?
- Ø Statement- und Interviewübungen mit individuellen Videoanalysen

Leistungen der CKK

- Ø Vorbereitung des Praxisseminars mit unternehmensspezifischem Szenario
- Ø 1 Trainer / 1 Kameramann / 1 Techniker / Mobiles TV-Studio
- Ø Theorie- und Praxisanteile
- Ø Aufzeichnung und Auswertung der Medienauftritte
- Ø Teilnehmerunterlagen / Teilnahmezertifikat / Datenträger der persönlichen Aufzeichnung

Dauer: 2 Tage

Gruppengröße: Max. 6 Teilnehmer

Teilnehmer: Personen, die für ein Unternehmen sprechen

10. *Krisen-PR-Workshop*

Mitarbeiter der Kommunikationsabteilung, die im Ereignisfall Aufgaben der Krisen-PR übernehmen, beschäftigen sich entlang eines realitätsnahen Krisenszenarios mit der Planung und Umsetzung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Die Teilnehmer setzen sich anhand einer schriftlich eingespielten Lage mit der Reaktion unterschiedlicher Anspruchsgruppen auf ein Ereignis auseinander. Dazu zählen unter anderem die Berichterstattung und Kommentare der Medien, die Anfragen betroffener Nachbarn, der Informationsbedarf der Regionalpolitik und Angriffe von Kritikern. Aber auch die eigenen Mitarbeiter, Vertragsfirmen, Kunden und Lieferanten erwarten Informationen.

Schwerpunkt des Workshops ist die praktische Pressearbeit im Ereignisfall. Im Team analysieren die Teilnehmer das Szenario unter Kommunikationsaspekten, bewerten die Reaktionen, entwerfen einen Kommunikationsplan und erstellen Texte unter Berücksichtigung der strategischen Vorgaben des Managements.

Leistungen der CKK

- Ø Vorbereitung des Workshops durch CKK (Szenario, Drehbuch, Übungsunterlagen)
- Ø Durchführung des Workshops mit schriftlichen Einspielungen
- Ø 1 Trainer / 1 Co-Trainer
- Ø Abschlussbesprechung
- Ø Teilnehmerunterlagen / Teilnahmezertifikat

Dauer: Ca. 4 Stunden

Gruppengröße: Max. 5 Personen

Teilnehmer: Personen, die im Ereignisfall Presse- und Öffentlichkeitsarbeit betreiben

Systemschulungen

CKK erarbeitet und pflegt Krisenmanagementsysteme. Im Rahmen unseres Full-Service-Portfolios schulen wir die Mitarbeiter speziell auf das Managementsystem des Unternehmens oder der Organisation – damit im Ernstfall jeder weiß, was zu tun ist.

11. *Krisenhotline-Training*

In einem Ereignisfall stehen die Telefone im Unternehmen nicht still. Die eingehenden Anrufe sollten dann von speziell geschulten Mitarbeitern bearbeitet werden, damit das Unternehmen nach außen einen kompetenten und souveränen Eindruck vermittelt.

Das Training sensibilisiert diese Mitarbeiter für die speziellen Anforderungen unterschiedlicher Anrufergruppen und gibt ihnen die Sicherheit, auch schwierige Gesprächssituationen zu meistern.

Den Schwerpunkt des Trainings bildet die intensive praktische Arbeit am Telefon.

Trainingsinhalte

- Ø Ablauforganisation Telefonverhalten im Unternehmen:
- Ø Voraussetzungen / Inbetriebnahme Arbeitsplatz
- Ø Dokumentation der Gespräche
- Ø Bewertung und Weiterleitung von Gesprächen
- Ø Formulierungshilfen (z.B. Begrüßungsformel, Ausstiegsformel)
- Ø Praktische Übungen mit Audiomitschnitt
- Ø Feedback des Trainers

Leistungen der CKK

- Ø Vorbereitung des Trainings mit branchenspezifischem Szenario
- Ø 1 Trainer / 1 Co-Trainer
- Ø Einführungsvortrag
- Ø Teilnehmerunterlagen / Teilnahmezertifikat

Dauer: Ca. 4 Stunden

Gruppengröße: Max. 5 Teilnehmer

Wer: Personen, die im Ereignisfall in der Telefonzentrale und in der Hotline eingesetzt werden.

Wie oft: Bei Übertragung der entsprechenden Rolle; danach alle 3 bis 4 Jahre Auffrischungstraining

12. *Krisenmanagement-Workshop*

Anhand eines realitätsnahen und branchenspezifischen Krisenszenarios werden die Teilnehmer in diesem Workshop vertraut gemacht mit den Herausforderungen ihrer Rolle in den ersten zwei Stunden eines Ereignisses – mit Blick auf die Bewältigung der Krisensituation.

Mit den Trainern erörtern die Teilnehmer Entscheidungs- und Lösungsansätze. Sie erhalten praxisgerechte Handlungsempfehlungen für die Organisation der ersten Krisenmanagement-Maßnahmen, die parallel zum Notfallmanagement erledigt werden müssen.

Trainingsinhalte

- Ø Sensibilisierung für die Herausforderungen des Krisenmanagements
- Ø Was unterscheidet ein Ereignis von einer Krise?
- Ø Wie entwickeln sich Krisen?
- Ø Die drei Säulen des Krisenmanagements: Strategie – Inhalt – Organisation
- Ø Der organisatorische Rahmen des Krisenmanagements
- Ø Das Krisenmanagementsystem der CKK (Aufbau- und Ablauforganisation)
- Ø Rollen und Funktionen der Einsatzkräfte
- Ø Dos and Don'ts in der Frühphase des Krisenmanagements

Leistungen der CKK

- Ø Vorbereitung des Trainings mit unternehmensspezifischem Szenario
- Ø Durchführung des Workshops mit 1 Trainer / 1 Co-Trainer
- Ø Teilnehmerunterlagen / Teilnahmezertifikat

Dauer: Ca. 4 Stunden

Gruppengröße: Max. 5 Personen

Wer: Werkleiter vom Dienst, Geschäftsführer vom Dienst

Wie oft: Bei Übernahme der Funktion

13. *Workshop Führen im Ereignisfall*

Ein realitätsnahes Krisenszenario simuliert in diesem Workshop die Entwicklung eines Ereignisses und die Resonanz relevanter Interessensgruppen (Kunden, Medien, Betroffene, Mitarbeiter, Behörden, Politik etc.). Anhand dieses Szenarios arbeiten die Trainer typische Fragestellungen des Krisenmanagements heraus, die Führungskräfte in der Rolle „Leiter Lenkungsstab“ beantworten müssen.

Mit den Trainern erörtern die Teilnehmer unterschiedliche Lösungsansätze und erhalten praxiserprobte Handlungsempfehlungen für das Führen im Ereignisfall.

Trainingsinhalte

- Ø Sensibilisierung für die Herausforderungen des Krisenmanagements
- Ø Was unterscheidet ein Ereignis von einer Krise?
- Ø Wie entwickeln sich Krisen?
- Ø Die drei Säulen des Krisenmanagements: Strategie – Inhalt – Organisation
- Ø Der organisatorische Rahmen des Krisenmanagements
- Ø Das Krisenmanagementsystem der CKK (Aufbau- und Ablauforganisation)
- Ø Rollen und Funktionen der Einsatzkräfte

Leistungen der CKK

- Ø Vorbereitung des Trainings mit unternehmensspezifischem Szenario
- Ø Durchführung des Workshops mit 1 Trainer / 1 Co-Trainer
- Ø Einführungsvortrag
- Ø Teilnehmerunterlagen / Teilnahmezertifikat

Dauer: Ca. 4 Stunden

Gruppengröße: Max. 5 Personen

Wer: Leiter von Krisen- und Lenkungsstäben

Wie oft: Einmalig bei Übertragung der entsprechenden Rolle

Übungen

Der Krisenfall tritt selten ein. Im Ereignisfall muss dennoch jede Einsatzkraft genau wissen, wie sie ihre Aufgaben zuverlässig erledigt. Übungen frischen Fähigkeiten und Kenntnisse auf, stärken den Teamgeist und geben Sicherheit bei der Bewältigung kritischer Situationen. CKK-Übungen nutzen realitätsnahe branchen- und unternehmensspezifische Szenarien, die den Erfordernissen unserer Kunden entsprechen.

14. Desktop-Übung Krisenmanagement

Fachleute von CKK simulieren mit dem Lenkungs- / Krisenstab eine realitätsnahe Krisensituation.

Anhand eines branchenüblichen Krisenszenarios wird dabei das Krisenmanagement unter realistischen Bedingungen trainiert und zugleich überprüft, wie der Krisenstab die Herausforderungen der Ereignisentwicklung und der unterschiedlichen Anspruchsgruppen unter Krisenmanagement-Aspekten meistert – strategisch-taktisch, inhaltlich und organisatorisch.

Die Übung wird mit Auszeiten zur Besprechung der einzelnen Übungsschritte durchgeführt.

Leistungen der CKK

- Ø Vorbereitung der Übung (Szenario, Übungsunterlagen) auf Basis eines Notfallszenarios
- Ø Durchführung einer etwa dreistündigen Übung mit schriftlichen Einspielungen, 2 Berater der CKK
- Ø Abschlussbesprechung direkt nach der Übung
- Ø Teilnehmerunterlagen / Teilnahmezertifikat

Dauer: Ca. 4 Stunden

Gruppengröße: Szenario abhängig; jede Rolle im Stab sollte mit einer geschulten besetzt werden

Teilnehmer: Alle Personen, die Funktionen im Stab übernehmen

Anmerkung: Die Desktop-Übung Krisenmanagement wird mit unterschiedlichen Szenarien angeboten. Auf Wunsch wird die Übung als Echtzeit-Übung durchgeführt.

15. *Krisenmanagement-Großübung*

Die Krisenmanagement-Großübung wird vorzugsweise mit einer routinemäßigen Notfallübung kombiniert. Dabei üben die Krisenmanagementkräfte parallel zu den Einsatzkräften des Notfallmanagements anhand eines gemeinsamen Szenarios.

CKK inszeniert auch Krisenmanagement-Großübungen mit einem eigenständigen Szenario. Dabei werden Lagen eingespielt, die nicht notfallgetrieben sind – z. B. Ermittlungen nach Straftaten, Ausfall der IT-Infrastruktur, Streiks und Demonstrationen oder externe Ereignisse wie Transportunfälle, Branchenkrise etc.

Leistungen der CKK

- Ø Vorbereitung der Krisenmanagement-Übung mit unternehmensspezifischem Szenario
- Ø Durchführung der Übung mit professionellen Einspielungen
- Ø Abschlussbesprechung
- Ø Teilnehmerunterlagen / Teilnahmezertifikat

Dauer: Szenario abhängig

Gruppengröße: Szenario abhängig

Teilnehmer: Mobilisierte Einsatzkräfte nach Alarmierung